

2006年11月16日

損保協会 お客様の声レポート

2006年度 第1四半期受付分
(2006年4月1日～2006年6月30日)

【目次】

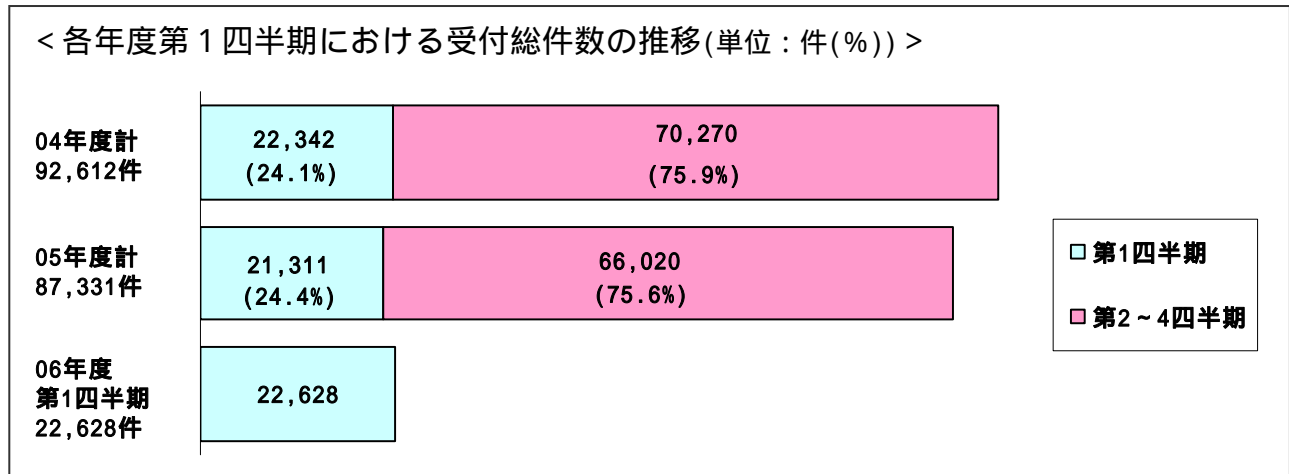
1 . 2006 年度第 1 四半期における苦情・相談受付状況	P 1
2 . 2006 年度第 1 四半期における苦情・相談の概要	P 2
(1) 全体的傾向	P 2
(2) 苦情	P 3
(3) 相談(「不満」および「問い合わせ」)	P 6
別紙 1 統計	P 8
別紙 2 主な苦情の内容と保険会社の対応概要	P 13
別紙 3 主な「不満」事例	P 19
別紙 4 主な「問い合わせ」事例(Q & A)	P 21

社団法人 日本損害保険協会

そんがいほけん相談室

1. 2006年度第1四半期における苦情・相談受付状況

2006年度第1四半期における苦情および相談(注)の受付総件数は22,628件で、2005年度第1四半期(21,311件)に比べ1,317件(6.2%)の増加であった。



(注) 損保協会における「苦情」および「相談」の定義は次のとおり。

「苦情」... 保険会社の対応に不満を持つ相談者の意向を受けて、損保協会から保険会社にその解決を依頼したもの。

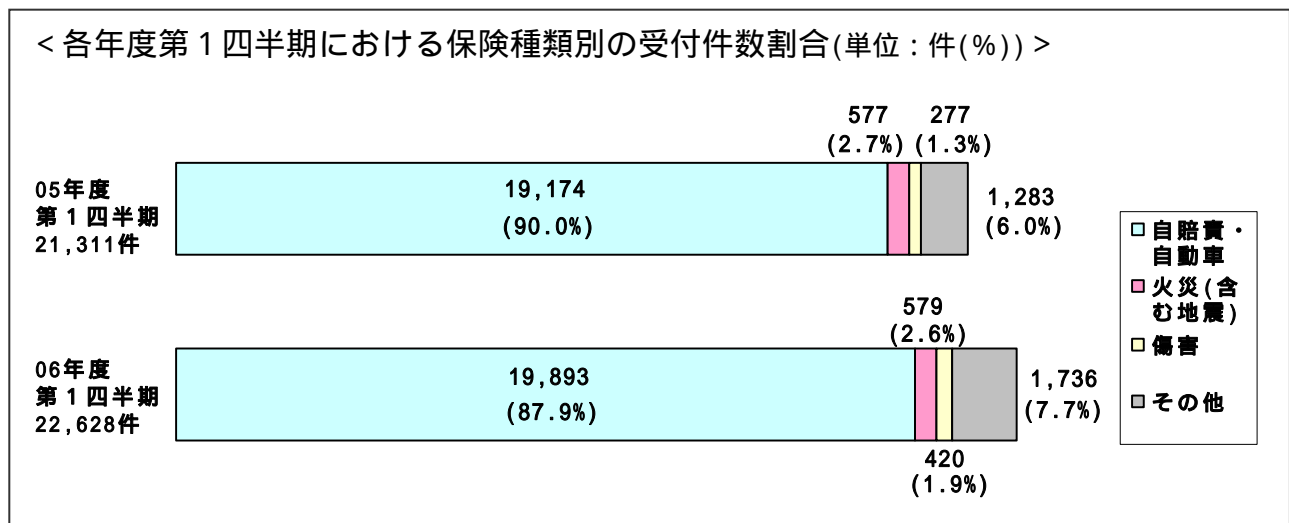
「相談」... 「苦情」には至らなかったものの、保険会社の対応に「不満」の表明があったもの、または損害保険に関する一般的なお問い合わせ。

2004年度以降の各四半期における受付総件数については、別紙1の【表1】および【図1】(P9)を参照。

2. 2006年度第1四半期における苦情・相談の概要

(1) 全体的傾向

受け付けた苦情および相談の大半は、自賠責・自動車保険に関する内容、または交通事故の被害者からのものであり、その件数は増加傾向にある。内容では、「加害者側から受けられる損害賠償の範囲」、「双方の話し合いで解決できない場合の解決方法」等の照会が多かった。



今期の特徴としては、交通事故の被害者や契約者、被保険者からの、保険金の支払いに関する苦情および相談が増加したことがあげられる。

(2005年度第1四半期 19,142件 19,881件 (739件増(3.9%増))

これは、2006年5月および6月に、個別会社が、業務の一部停止命令および業務改善命令を受けたこともあり、保険会社の対応に不信感を持った方が増加した影響によるものと思われる。

この他にも、税制改正により地震保険料の所得控除制度が創設されたこと(2007年施行)や、5月には地震保険料率の改定が新聞等で報道されたこともあり、地震保険に関する相談が寄せられた。また、2006年4月1日に改定された損害保険契約者保護制度に関する照会等も寄せられた。

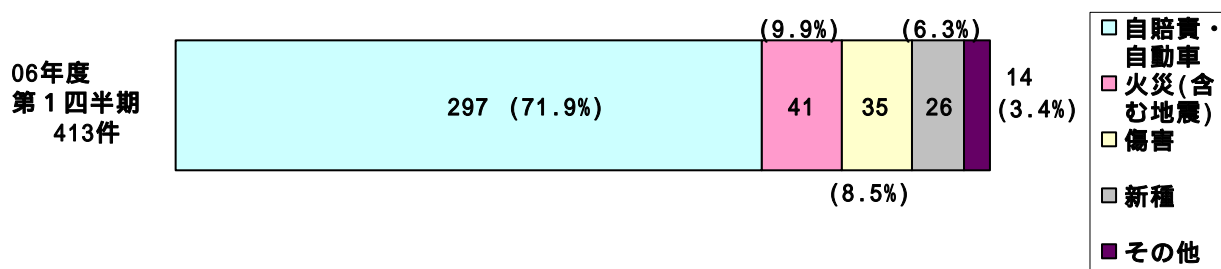
(2) 苦情

今期受け付けた苦情の件数は413件であった。最近3年間の推移をみると、苦情件数は顕著に増加しており、第1四半期の件数を比較すると、2004年度は185件であったのに対し、2005年度は65件増(35.1%増)の250件であり、2006年度はさらに163件の増加(65.2%増)となった。

保険種類別の傾向

保険種類別にみると、**自賠責・自動車保険**に関するものが297件(71.9%)、**火災保険(含む地震保険)**41件(9.9%)、**傷害保険**35件(8.5%)、**新種保険**26件(6.3%)等であった。

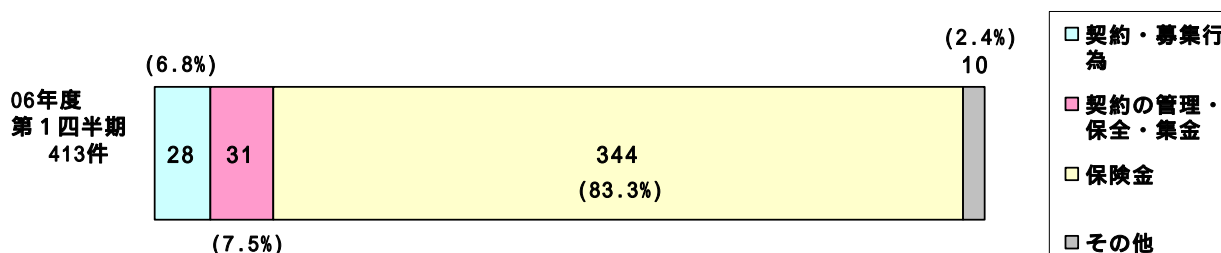
<2006年度第1四半期における苦情件数(保険種類別)(単位:件(%))>



内容別の傾向

内容別にみると、**保険金**に関するものが344件(83.3%)と大半を占めており、他には、**契約の管理・保全・集金**に関するものが31件(7.5%)、**契約・募集行為**に関するものが28件(6.8%)となっている。

<2006年度第1四半期における苦情件数(内容別)(単位:件(%))>



さらに詳しくみてみると、最も多かったのは**保険金に係る処理遅延・処理方法**に関するもので、148件(35.8%)であった。これは、2005年度第1四半期(77件)に比べて71件増(92.2%増)と、大幅に増加している。

【処理遅延・処理方法に関する苦情例】

自動車保険における搭乗者傷害保険金(医療保険金)の認定日数の根拠について、納得のいく説明をしてくれない(注1)。

交通事故の被害者であるが、休業損害の補償を求めたところ、膨大な書類の提出を求められた。本当に必要なのか、納得できない(注2)。

家屋に損害が発生したので、保険会社にすぐに連絡したにもかかわらず、保険会社がなかなか調査を実施しなかった 等

注1．別紙2「1．自賠責・自動車保険」(3)の処理遅延・処理方法 - (P14)を参照。

注2．別紙2「1．自賠責・自動車保険」(3)の処理遅延・処理方法 - (P14)を参照。

次に多かったのは、**接客態度**(注3)に関するもので、67件(16.2%)であり、2005年度第1四半期(71件)に比べて、4件減(5.6%減)となった。

注3．「契約・募集行為」(0件)、「契約の管理・保全・集金」(4件)、「保険金」(63件)における「接客態度」に関する苦情件数の合計。ただし「保険金」に関する苦情が大半(94.0%)を占めている。

【接客態度に関する苦情例】

交通事故の被害者。治療中であり就労できる状況ではないことを理解してもらうために、医師との三者面談の実施を保険会社の担当者に提案したが、聞き入れてもらえない。

交通事故の被害者。賠償額の交渉中に保険会社の担当者から、「提示額に納得できないなら、弁護士に相談してはいかがか。」と言われ、取り合ってもらえない。

交通事故の被害者。保険会社の担当者の態度が高圧的であり、非常に不愉快な思いをした。 等

その次に多かったのは、**示談(認定)金額**に関するもので、64件(15.5%)であった。2005年度第1四半期(24件)に比べて、40件増(166.7%増)となっている。

【示談(認定)金額に関する苦情例】

自賠責保険では後遺障害14級に認定されたが、自動車保険では搭乗者傷害保険の後遺障害保険金が支払われない。

傷害保険に保険金請求したが、告知義務違反を理由に保険金が支払われない。

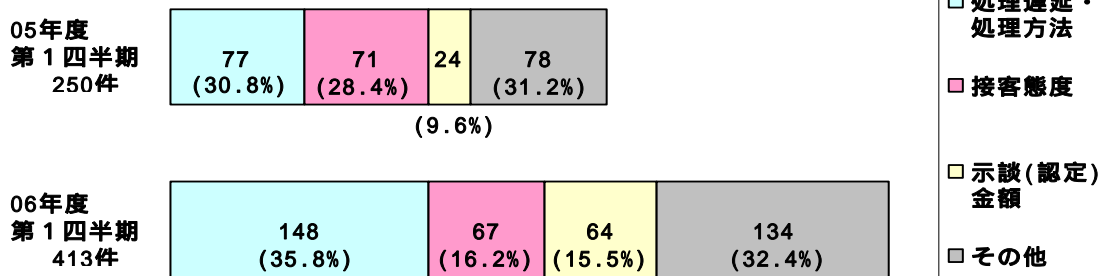
(注4)

医療保険の補償対象となることを保険会社に事前に確認したうえで、保険金請求したところ、補償対象外であるとの連絡があった(注5)。等

注4．別紙2「3．傷害保険」(1)の有無責 - (P17)を参照。

注5．別紙2「4．新種保険」(1)の示談(認定)金額(P18)を参照。

< 各年度第1四半期における苦情件数割合(内容別)(単位:件(%)) >



保険種類別・内容別の傾向

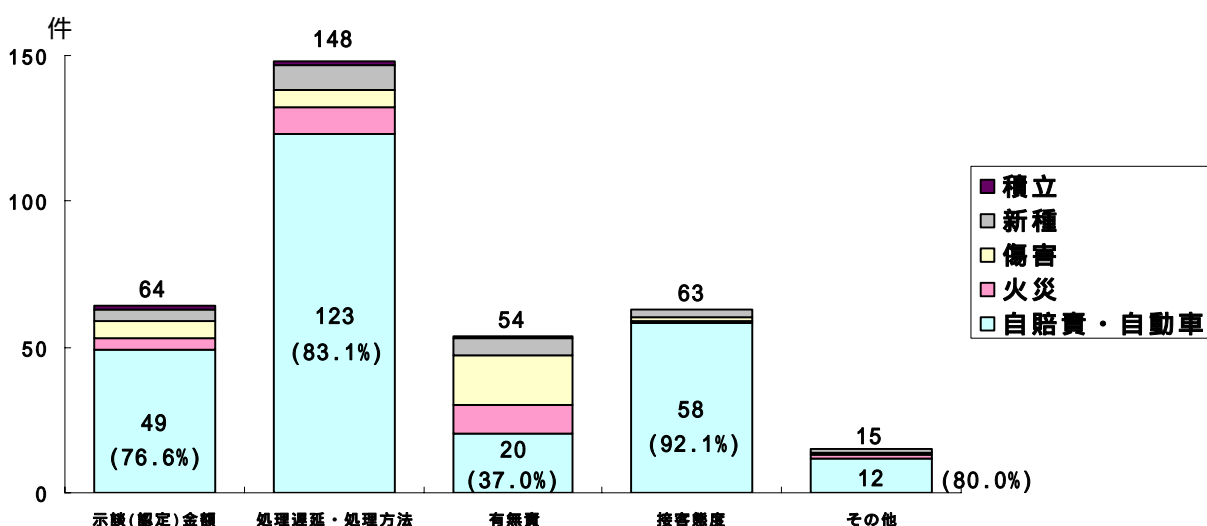
保険種類別・内容別では、以下のような特徴がみられる(注6)。

- ・ 苦情件数の多い、保険金に係るもの(344件/83.3%)では、「処理遅延・処理方法」(148件/35.8%)、「示談(認定)金額」(64件/15.5%)、「接客態度」(63件/15.3%)をはじめ、多くの区分において、自賠責・自動車保険に関するものが大半を占めている。
- ・ 契約・募集行為に係るもの(28件/6.8%)のうちの、「契約内容・条件などの説明不足・誤り」(14件)の内訳では、火災保険に関するもの(6件)が最も多く、続いて自賠責・自動車保険(5件)、積立保険(2件)、傷害保険(1件)の順となっている。

注6. 文中カッコ内のパーセントは、全苦情件数(413件)に対する割合。

< 2006年度第1四半期における保険金に係る苦情(344件)の内訳

(保険種類別・内容別件数(単位:件)) >



2004年度以降の各四半期における苦情件数については、別紙1【表2】および【図2】(P9)を参照。

苦情の保険種類別・内容別件数については、別紙1【表3】(P10)を参照。

主な苦情の内容と保険会社の対応概要については、別紙2(P13~)を参照。

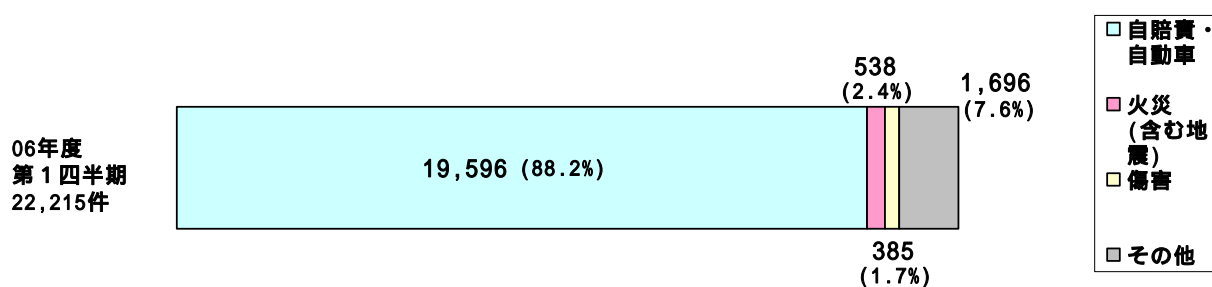
(3) 相 談 (「不満」および「問い合わせ」)

今期受け付けた相談の件数は22,215件となり、2005年度第1四半期(21,061件)と比較すると、1,154件増(5.5%増)となっている。

保険種類別の傾向

保険種類別にみると、自賠責・自動車保険に関する相談が19,596件(88.2%)と大半を占めている。続いて、火災保険が538件(2.4%)、傷害保険が385件(1.7%)となっている。

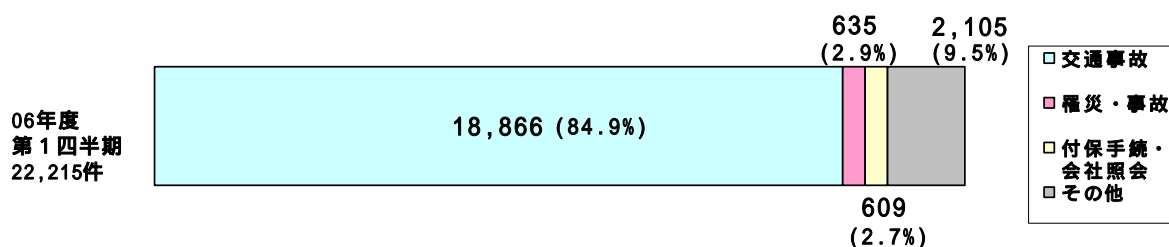
< 2006年度第1四半期における相談件数(保険種類別)(単位：件(%)) >



内容別の傾向

内容別にみると、交通事故に関するものが18,866件(84.9%)と大半を占めている。続いて、罹災・事故(交通事故以外の事故)に関するものが635件(2.9%)、付保手続(保険加入手続)・会社照会が609件(2.7%)等であった。

< 2006年度第1四半期における相談件数(内容別)(単位：件(%)) >



なお、今期受け付けた交通事故、罹災・事故および付保手続・会社照会に関する相談例は以下のとおりである。

【交通事故に関する相談例】

治療費の補償はどの程度で終了するものなのか。期間は決まっているのか。
後遺障害等級の認定結果に納得できない。どうしたらいいのか。
ひき逃げ事故の被害者であるが、治療費の補償を受けることができるのか。

【罹災・事故に関する相談例】

既往症()は、医療保険や傷害保険で補償の対象とならないのか。
「既往症」とは過去にかかった病気などのことをいう。
マンションで水濡れ事故を起こした。階下に与えた損害を補償してくれる保険はないか。

【付保手続・会社照会に関する相談例】

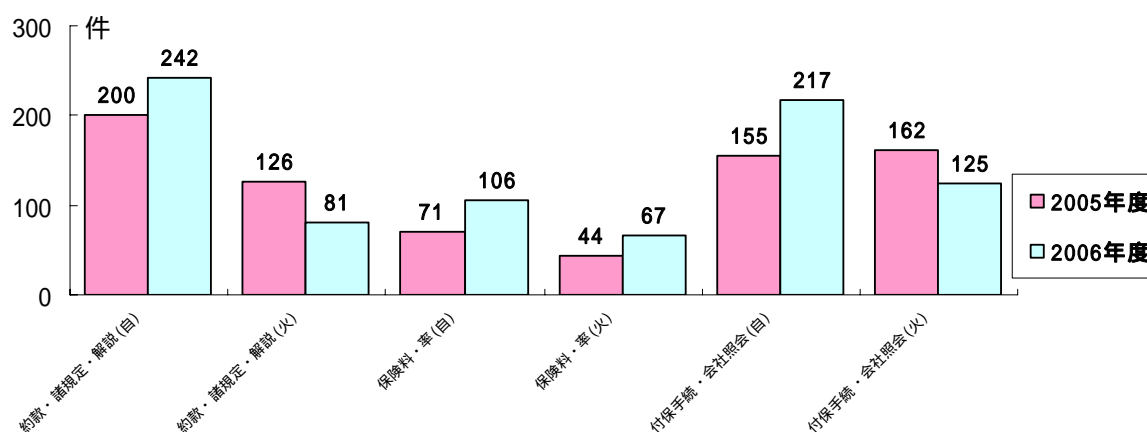
自賠償保険の契約会社がわからなくなった。調べる方法はあるか。
長期間の海外出張でも海外旅行傷害保険に加入できるのか。できるのであれば、保険会社を紹介してほしい。

保険種類別・内容別の傾向

保険種類別・内容別の傾向としては、以下のような特徴がみられる。

- ・ 「約款・諸規定・解説」および「付保手続・会社照会」に係る相談件数を 2005 年度第 1 四半期と比べると、自賠償・自動車保険に関するものが増加している。(「約款・諸規定・解説」では 42 件増(200 件 242 件(21.0%増))、「付保手続・会社照会」では 62 件増(155 件 217 件(40.0%増))となっている。)
一方、火災保険(含む地震保険)に関するものの減少が目立っている。(「約款・諸規定・解説」では 45 件減(126 件 81 件(35.7%減))、「付保手続・会社照会」では 37 件減(162 件 125 件(22.8%減))となっている。
- ・ 「保険料・率」に係る相談件数については、いずれの保険種類においても、2005 年度第 1 四半期に比べて増加している。(保険種類別・内容別の合計件数では 81 件増(129 件 210 件(62.8%増))となっている。)

< 第 1 四半期における相談件数(保険種類別・内容別)自動車・火災(単位:件) >



2004 年度以降の各四半期における相談件数については、別紙 1【表 4】および【図 3】(P11)を参照。

保険種類別・内容別の相談件数については、別紙 1【表 5】(P12)を参照。

主な「不満」事例については、別紙 3(P19~)を、主な「問い合わせ」事例(Q & A)については、別紙 4(P21~)を参照。

統 計**【目 次】**

< 苦情・相談 >

表 1	受付総件数の推移	P 9
図 1	受付総件数の推移	

< 苦情 >

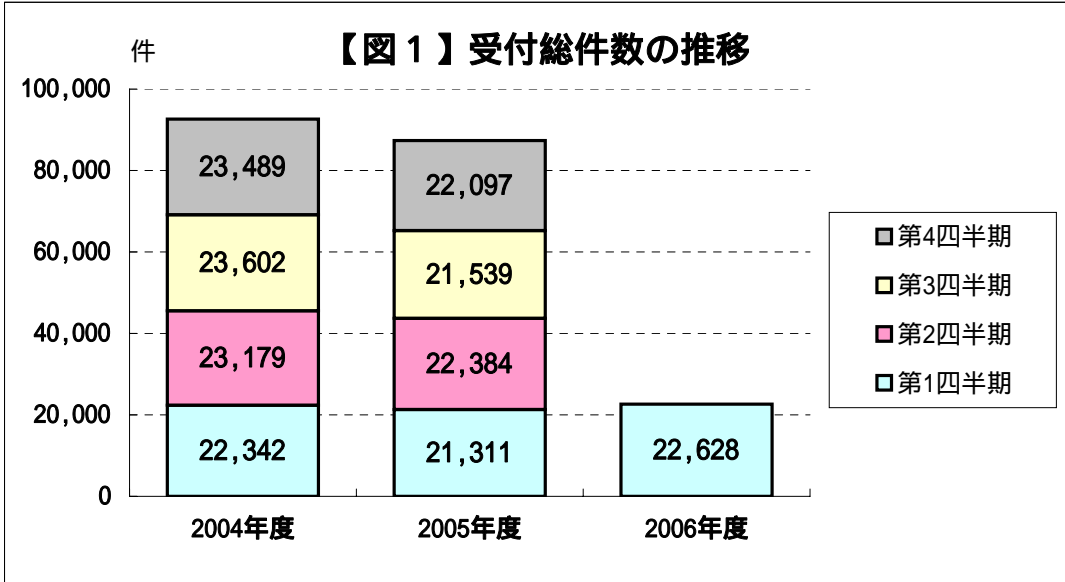
表 2	苦情件数の推移	P 9
図 2	苦情件数の推移	
表 3	苦情の保険種別・内容別件数	P 10

< 相談 >

表 4	相談件数の推移	P 11
図 3	相談件数の推移	
表 5	相談の保険種別・内容別件数	P 12

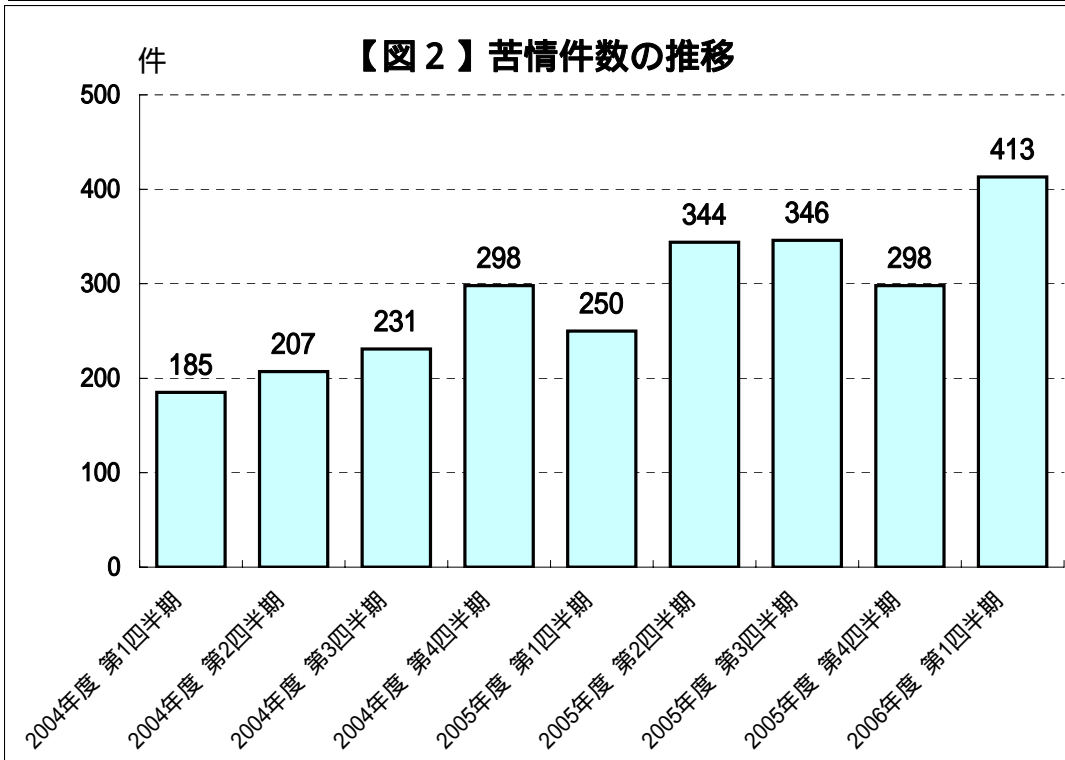
【表 1】 受付総件数の推移

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計
2004年度	22,342	23,179	23,602	23,489	92,612
2005年度	21,311	22,384	21,539	22,097	87,331
2006年度	22,628	-	-	-	22,628



【表 2】 苦情件数の推移

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計
2004年度	185	207	231	298	921
2005年度	250	344	346	298	1,238
2006年度	413	-	-	-	413

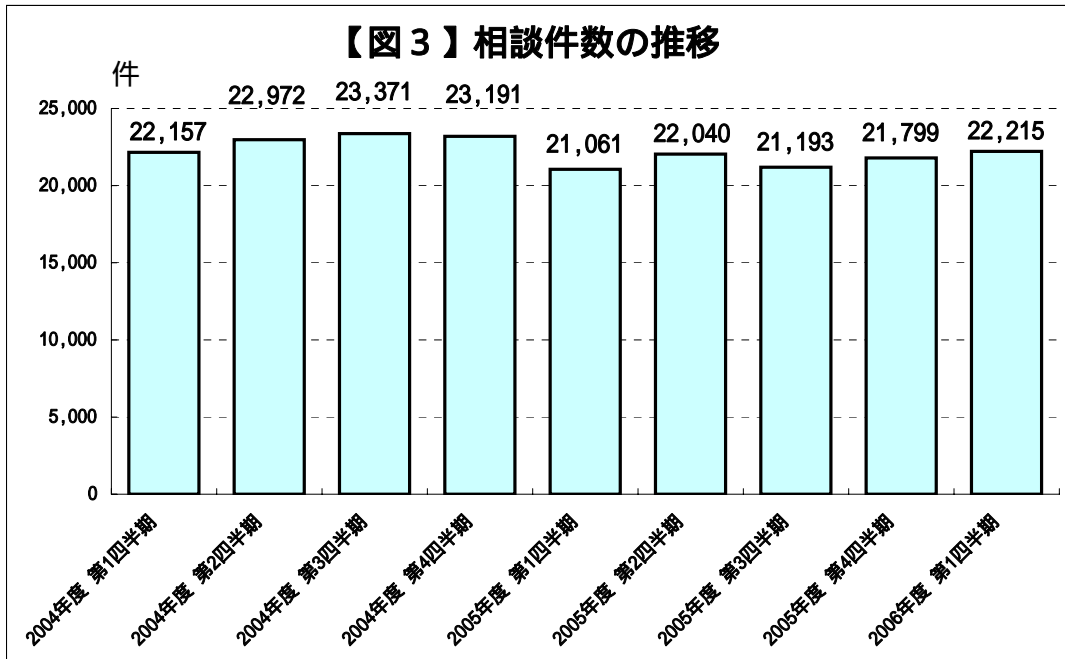


【表3】苦情の保険種類別・内容別件数

内 容	保 険 種 類	自 賠 責 ・ 自 動 車	火 災	傷 害	新 種	積 立	そ の 他	合 計
1. 契約・募集行為								
(1) 商品内容(担保内容、契約規定等)		0	0	0	0	0	0	0
(2) 契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)		3	1	0	0	0	0	4
(3) 募集行為		2	0	1	0	0	1	4
(4) 契約内容・条件などの説明不足・誤り		5	6	1	0	2	0	14
(5) 契約の引受(制限・拒否等)		2	2	0	2	0	0	6
(6) 保険料誤り・料率適用誤り		0	0	0	0	0	0	0
(7) 接客態度		0	0	0	0	0	0	0
(8) 帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)		0	0	0	0	0	0	0
(9) その他(不明を含む)		0	0	0	0	0	0	0
小 計		12	9	2	2	2	1	28
前 年 度 同 期 の 件 数		14	4	2	1	1	0	22
2. 契約の管理・保全・集金								
(1) 証券未着・誤り		0	2	0	0	0	0	2
(2) 分割払い・口座引落し		1	1	0	0	0	0	2
(3) 異動(手続き誤り・遅延、車両入替等)		7	0	0	0	0	0	7
(4) 解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)		6	2	0	0	1	1	10
(5) 満期返戻(手続き遅延、満返金額等)		0	0	0	0	0	0	0
(6) 接客態度		2	1	0	0	1	0	4
(7) その他(不明を含む)		4	1	0	1	0	0	6
小 計		20	7	0	1	2	1	31
前 年 度 同 期 の 件 数		12	8	1	2	3	2	28
3. 保険金								
(1) 示談(認定)金額		49	4	6	4	1	0	64
a. 休業損害		9	0	0	1	0	0	10
b. 認定日数		11	0	2	0	0	0	13
c. 医療費		5	0	0	1	0	0	6
d. 後遺障害の認定		3	0	3	0	0	0	6
e. 間接損害(代車、格落ち等)		2	0	0	0	0	0	2
f. 修理費		8	3	0	0	0	0	11
g. 時価・評価		4	1	0	1	0	0	6
h. 過失割合		2	0	0	1	0	0	3
i. その他(不明を含む)		5	0	1	0	1	0	7
(2) 処理遅延・処理方法		123	9	6	9	1	0	148
(3) 有無責		20	10	17	6	1	0	54
(4) 接客態度		58	1	1	3	0	0	63
(5) その他(不明を含む)		12	1	1	1	0	0	15
小 計		262	25	31	23	3	0	344
前 年 度 同 期 の 件 数		151	12	17	11	0	0	191
4. その他								
		3	0	2	0	0	5	10
前 年 度 同 期 の 件 数		6	0	1	0	1	1	9
合 計		297	41	35	26	7	7	413
前 年 度 同 期 の 件 数		183	24	21	14	5	3	250

【表4】相談件数の推移

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	累計
2004年度	22,157	22,972	23,371	23,191	91,691
2005年度	21,061	22,040	21,193	21,799	86,093
2006年度	22,215	-	-	-	22,215



【表5】相談の保険種類別・内容別件数

内 容	保険種類							計
	自賠償 ・自動車	火災 (含む地震)	傷害	新種	積立	その他		
約款・諸規定・解説	242	81	53	40	10	33	459	
	200	126	41	43	18	20	448	
保険料・率	106	67	14	8	9	6	210	
	71	44	5	3	2	4	129	
付保手続・会社照会	217	125	84	86	17	80	609	
	155	162	69	85	4	47	522	
交通事故	18,801	1	30	9	0	25	18,866	
	18,389	3	17	13	0	18	18,440	
罹災・事故	91	194	161	153	5	31	635	
	67	133	97	115	0	28	440	
広告	3	2	1	0	1	5	12	
	2	1	2	0	0	1	6	
税・法律	16	6	2	2	0	26	52	
	17	2	3	0	2	19	43	
資料請求	19	13	5	2	0	119	158	
	20	42	6	3	0	129	200	
業界への提言等	13	0	3	4	0	18	38	
	8	1	0	0	0	2	11	
その他	88	49	32	27	9	971	1,176	
	62	39	16	16	1	688	822	
計	19,596	538	385	331	51	1,314	22,215	
前年同期の件数	18,991	553	256	278	27	956	21,061	

注：各項目の下欄は前年同期における実績を示す。

主な苦情の内容と保険会社の対応概要

1. 自賠責・自動車保険

(1) 「契約・募集行為」に関するもの

< 契約内容・条件などの説明不足・誤り >

- 内容 -

自動車保険契約を更改する際に、法人契約から個人契約に変更したいと申し出たところ、前年契約の等級を引き継ぐことができるとの説明を受けた。保険証券もその等級で発行されているにもかかわらず、その後、保険会社から等級継承ができない契約であったため新規契約（6等級）での引受になるとの連絡があった。契約時に事情を説明しており、等級継承ができないのであれば、そのときに説明すべきではないのか。6等級での契約には納得できない。

- 保険会社の対応 -

契約時の申立人からの説明により、等級継承可能であると担当者が案内をしたうえに、保険証券記載の内容を十分に確認せずに申立人に発送してしまったことが原因であった。契約時の確認不足と契約者への説明不足をお詫びするとともに、今後は社内教育を徹底し、同様の誤りが発生しないよう対策を講じることを説明し、ご納得いただいた。

(2) 「契約の管理・保全・集金」に関するもの

< 異動（手続き誤り・遅延、車両入替等） >

- 内容 -

自動車を廃車することとなったため、今後購入する自動車に現在の等級が適用されるよう、保険契約期間中に保険会社に等級の中断手続きを申し出た。廃車手続きが遅れたために、中断証明書発行依頼書の提出が契約期間終了後となってしまった。保険会社は書類が契約期間中に提出されていないため、手続きできないと言っている。しかし、その際、保険会社からは書類の提出期日の説明を受けていない。中断手続きの申し入れは契約期間中に行っているため、中断証明書を発行してもらいたい。

- 保険会社の対応 -

担当者が事情をよく確認せずに対応を行ったことで苦情に至ったものである。中断手続きのお申し出の際に、書類提出期日等の説明が不十分であったことは事実であり、説明によって今回のような事態は回避できたと判断できることから、検討の結果、中断証明書を発行することを説明し、ご了解をいただいた。

(3)「保険金」に関するもの

< 処理遅延・処理方法 - >

- 内容 -

追突事故の被害に遭い、搭乗者傷害保険の保険金請求をしたところ、補償対象となる治療日数が、自賠責保険で補償された治療期間よりも減らされて認定された。当時は平常な生活を送れる状況ではなかった。保険会社の担当者は医師に確認した結果であると説明したが、医師はそのようなことは言っていないという。認定理由をきちんと説明して欲しい。

- 保険会社の対応 -

医療調査の結果に基づき認定した平常の生活に支障があると認められる期間を不満として、提示した保険金の見直しを求められていた事案である。担当者から認定理由の説明を行う予定としていたが、具体的な面談日程が決まっていなかったため苦情の申立に至ったものである。今後も話し合いを続けていくことで、申立人にご了解をいただいた。

< 処理遅延・処理方法 - >

- 内容 -

追突事故の被害者で小企業の役員である。休業損害の請求をしたところ、保険会社が委任した税理士から休業損害の支払いに必要な書類の提出に協力して欲しいとの連絡があった。後日、法人決算書、事業概況説明書、月別資産表、個人確定申告書・納税証明書、社員全員の賃金台帳、源泉所得税納付書、社員総会議事録等の書類の提出要求があった。なぜ、このようにたくさんの書類の提出を要求されるのか。本当に必要なのか納得できない。

- 保険会社の対応 -

保険会社と税理士との打ち合わせが不十分であったことから、不要な書類まで提出を依頼してしまったことを申立人に謝罪するとともに、後日、申立人宅を訪問し休業損害の認定に必要な書類を改めて提示し、ご提出願うことでご納得いただいた。

< 接客態度 - >

- 内容 -

追突事故に遭い治療を行っているが、まだ就労できる状況ではなく、保険会社から休業損害が支払われていた。しかし、突然、「休業損害を減額する。」と担当者から説明があったため、就労できる状況でないことを保険会社に理解してもらおうと医師に相談し、面談の実施を保険会社に申し出たが、受け入れてもらえなかった。保険会社の対応に納得できない。

- 保険会社の対応 -

休業損害については、医師に確認を行った結果、「就労は本人次第である。」との回答があったことから、本来であれば申立人に事前に減額の申し入れを行ったうえでお支払いをするところ、申立人と連絡が取れなかったことから、事後承諾をいただくつもりでお支払いしてしまったことを説明した。また申立人の要望どおり面談を実施し、その結果を踏まえて提示した金額で休業損害を支払うことで、ご納得いただいた。

< 接客態度 - >

- 内容 -

対物事故の被害者である。事故現場で相手の確認を失念したため、加害者（契約者）の氏名、連絡先を保険会社に訊ねたところ、個人情報であるため教えられないと断られた。被害者の気持ちを考慮し加害者（契約者）に伝えてみる等の対応があってもよかったのではないのか。また、保険会社の担当者は自分の連絡先を告げずに電話を切ったため、こちらから連絡する際に着信履歴を調べなければならなかった。担当者に電話番号を告げるべきだと指摘したが、「電話番号は非通知にしていないので、着信履歴で確認できる。」と謝罪の言葉もない。保険会社は担当者にどのような指導・教育を行っているのか。

- 保険会社の対応 -

契約者の氏名、連絡先は個人情報であり、保険会社には守秘義務があることから容易にはお答えできないことを説明し、配慮が不足していた点については謝罪した。

また、担当者の連絡先について案内が不十分であったことについても、お詫びをすることでご理解いただいた。申立人より担当者の教育、指導の徹底につき要望をいただき、今後一層の努力を図ることを約束し、ご了承いただいた。

2.火災保険

(1)「契約・募集行為」に関するもの

<契約内容・条件などの説明不足・誤り>

- 内容 -

事務所の賃貸契約時に代理店（不動産会社）を介して賠償責任保険付きの火災保険を契約した。催事中に強風で飛んだテントが自動車に接触して損害が発生したため保険金を請求した。しかし、保険金が支払われないとの回答があったので確認したところ、法人契約のはずが個人契約となっていたため、業務に関する事故は補償対象外となることがわかった。代理店は当方の事情をよく承知しており、きちんと補償が受けられる保険に手続きしてくれているものと信じていた。無駄に支払ってきた期間分の保険料を全額返還してもらいたい。

- 保険会社の対応 -

契約内容の誤りについては、代理店の認識不足により発生したものであり、保険会社側の過失が大きいと判断した。よって、契約内容を契約時に遡って変更するとともに、今回の損害に対する保険金の支払いを迅速に行うことで、申立人にご了解をいただいた。

(2)「保険金」に関するもの

<有無責>

- 内容 -

マンション指定のバイク置場に駐車してあったバイクが盗難に遭った。団地保険に保険金の請求をしたところ、屋根がないため支払いの対象外であるとの回答があった。保険商品のチラシには、「住居指定の置場での盗難は補償対象」と書かれている。支払いの対象外である理由を何度担当者に訊ねても、「屋根がない」の一点張りである。「住居指定の置場」となっているのに、なぜ保険金が支払われないのか。納得できない。

- 保険会社の対応 -

担当者の説明不足について申立人に謝罪をするとともに、支払いの対象外である理由について、丁寧に説明を行った。申立人宅を訪問し、再度謝罪したいと申し出たところ、申立人にご納得いただいた。

3. 傷 害 保 険

(1) 「保険金」に関するもの

<有無責 - >

- 内容 -

妻がベランダから転落し集中治療室で治療を受ける大ケガをした。傷害保険金を請求したが、保険会社は「偶然な事故によるものと判断できない。」として保険金を支払ってくれない。現場に踏み台や雑巾が落ちていたことから窓掃除をしようとして、誤って転落したものと思われる。「偶然な事故ではない。」とする保険会社の説明を理解できない。納得できる説明をして欲しい。

- 保険会社の対応 -

事故の目撃者もなく、事故状況が不自然であること、ケガをされた奥様の容態が思わしくないため事故状況の確認ができないこと等により、偶然な事故であるとの判断が出来ないため、保険金の支払いが困難であることを申立人に文書により説明し、ケガをされた奥様の容態が落ち着いてから事故状況の確認をしたいと申入れを行っていた。説明不足とのご指摘に対し、面談の実施を提案したが、申立人の希望により文書により回答することで、ご納得いただいた。

<有無責 - >

- 内容 -

傷害保険の契約から半年後、ケガをしたので保険金請求を行ったところ、保険会社から、重複契約であることが判明したため、告知義務違反により保険金を支払うことはできず、契約を解除するとの連絡があった。代理店の指示どおりに申込書に記入しており、また、その際に代理店から重複契約の告知義務についての説明はなかったため、保険会社の対応に納得できない。また保険会社に解除理由を聞いても、「約款を見れば分かる。」と言ってきちんと説明しない。保険会社の対応は問題ではないのか。

- 保険会社の対応 -

申立人と面談を実施し、傷害保険契約は有効に成立しているため、保険金のお支払いは可能であることなどを説明した。申立人から「誠意を持って対応してもらったので納得できた。」とのご発言をいただいた。

4.新種保険

(1)「保険金」に関するもの

<示談(認定)金額>

- 内容 -

ポリープ除去手術を受けたため、医療保険の補償対象となるかを保険会社に確認したうえで保険金請求を行ったところ、後になって開腹手術ではないため補償対象外であるとの連絡があった。募集パンフレットには、開腹手術以外の手術は補償対象にならないとの記述はなく、簡単に書かれている主な免責事由に該当するとは考えられない。消費者に対して、補償内容や免責事由についての情報を十分に提供するべきではないのか。補償の対象であるか心配であったため保険会社に事前確認を行ったにもかかわらず補償の対象外となったことにも納得できない。

- 保険会社の対応 -

担当者が申立人宅を訪問し、補償内容等について再度ご説明したが、ご納得いただけず苦情に至ったものである。誤った説明については謝罪をするとともに、補償内容について詳細な説明を行い、申立人にご納得いただいた。

以上

主な「不満」事例

【自賠責・自動車保険関係】

- ・ 無事故であったにもかかわらず、自動車保険の更改案内に記載されている保険料が、現在の契約の保険料と同額となっている。どうしてか。
- ・ 保険会社から勧められた契約の補償内容は、保険料は安いですが、契約者にとって十分ではないように感じられる。
- ・ 解約日から一定期間内に自動車保険に加入しないと、前契約の等級を継承できないことを知らなかった。
- ・ 自動車保険の満期通知は必ず送付されるものなのか。送付されなかったため、満期日に気がつかなかった。
- ・ 自動車保険の月払い保険料の支払いを忘れて、契約が失効してしまった。保険会社に等級の引継ぎや失効取り消しをお願いしたが、断られた。何とかならないか。
- ・ 契約者に過失がない場合、なぜ契約保険会社は示談交渉を代行してくれないのか。
- ・ 保険会社の担当者となかなか連絡がつかない。どうしたらよいか。
- ・ 治療費の補償はどの程度で終了するものなのか。期間は決まっているのか。
- ・ 保険会社から示された示談額の内容に不満がある。適正な内容であるかを確認するにはどうしたらよいか。
- ・ 後遺障害等級の認定結果に納得できない。どうしたらよいか。
- ・ 車両の格落ち損害は認められないものなのか。
- ・ 過失割合はどのように決まるのか。保険会社の説明では納得できないので、自分で確認したい。

【火災保険関係】

- ・ 不動産会社を通じて火災保険に加入したが、まだ保険証券が届かないので、心配している。
- ・ 複数の代理店から火災保険料の見積もりを取り、結局、一番安い保険料を提示した代理店で契約した。その後、代理店から、保険料の計算誤りがあったので、不足分を払い込んで欲しいとの連絡があった。払い込む必要はあるのか。
- ・ 契約者である夫が死去したため、保険会社に契約内容の変更方法と解約した場合の返戻金について照会しているが、何の返答もない。
- ・ 火災で店舗が燃えて保険金が支払われた。ただ補償範囲は自分の思っていたものと少々違っていた。

- ・ 鑑定人の認定方法に不満がある。どうしたらよいか。
- ・ 空き巣の被害に遭い、貴金属類が盗まれたので保険金を請求したところ、保険会社から、加入しているのは家財ではなく建物の火災保険なので補償できないとの説明を受けた。
- ・ 上階の住人から水漏れによる損害賠償金を受け取った。自分の火災保険にも保険金を請求できるものなのか。

【傷害保険関係】

- ・ 会社（勤務先）を通じて傷害保険に加入したが、補償内容の詳細がよく分からない。どのように確認すればよいか。
- ・ 代理店を通じて海外旅行傷害保険の加入申込みをしたが、手続きに時間がかかっている。出発に間に合うか心配している。
- ・ 保険契約の解約手続きを行った。しかしその後も、保険料が銀行口座から引き落とされた。どうしたらよいか。
- ・ 保険料を月払いしていた。ケガをして保険金を受け取った後に、解約を申し出たところ、保険会社から、未経過月分の保険料を請求された。
- ・ 保険金請求したところ、担当者から、他覚的所見がないと補償対象にならないとの説明があり、診断書の提出を求められた。担当者の説明は本当か。
- ・ 傷害保険の通院保険金として、実際の通院日数を下回る日数分の金額が支払われた。そういうことはあり得るものなのか。

【新種保険関係】

- ・ ゴルファー保険に加入したが、セルフプレー（キャディの同伴なし）のゴルフ場でのホールインワンが補償対象となるには、その事実を客観的に証明する所定の証拠が必要となることを知らなかった。
- ・ 自分の会社の業務の賠償リスクを補償する保険について、保険会社に照会したところ、販売していないといわれた。どうすればよいか。
- ・ 友人から借りている物を壊してしまった。保険会社から、加入している個人賠償責任保険では補償されないとの説明を受けたが、本当か。

以上

主な「問い合わせ」事例（Q & A）

Q 1 : <車の保険> 交通事故時の社会保険の利用
健康保険を使って、交通事故によるケガの治療をすることはできるのか。

A :

交通事故によるケガの治療についても、医療機関に健康保険証や事業主からの証明を提示することにより、社会保険（健康保険、労災保険）から給付を受けることは可能です。社会保険を使用すると自由診療に比べ治療費が安くなるため、加害者が自動車保険に加入していない場合（自賠責保険しか使用できない場合）に、自賠責保険の支払限度額を有効に使用することができます。また、被害者に過失がある場合には、自己負担となる治療費のうちの一部が社会保険から支払われるので、負担が少なくなります。

* 社会保険を使用する際には、第三者の行為によるケガであることを届け出る必要があります。

Q 2 : <車の保険> 自動車の修理費の補償

交通事故に遭って車両を修理に出した。修理費 70 万円に対し、時価額の 30 万円が支払われることになった。車両の損害については、時価額までが補償の対象となるのか。

A :

事故による車両の損害は、原則として、原状回復の観点から、事故直前の状態に復するのに必要な修理費または時価のうち、いずれか低い金額が通常生ずべき損害として法律上の損害賠償責任の対象になります。

このケースでは、事故直前の時価額が 30 万円であり、修理費 70 万円を支払うと車両の時価額を上回ってしまうため、車両の修理費ではなく、車両の時価額が補償の対象となります。

Q 3 : <住まいの保険> 賃貸住宅の火災保険の契約方法

賃貸住宅に入居している。家主から火災保険への加入を勧められている。加入しなければならないのか。また、どのような保険に加入すればよいのか。

A :

入居者自身の家財の損害に備えるためには、家財の火災保険を契約する必要があります。

また、賃貸住宅の入居者は自分の火の不始末等により借りている住居を焼失させた場合、家主に対する損害賠償責任が発生します。入居者は家財の火災保険に特約として「借家人賠償責任担保特約」等を付帯し、家主に対する損害賠償に備える必要があります。

Q 4 : <住まいの保険> 地震保険の契約金額

地震保険の加入を検討している。火災保険の契約金額は建物 2,000 万円、家財 1,000 万円である。地震保険の契約金額はどのように決めればよいのか。

A :

地震保険の契約金額は、火災保険の契約金額の 30% ~ 50% の範囲内（ただし、建物は 5,000 万円、家財は 1,000 万円が限度額）で決めていただきます。

このケースでは、以下のとおりとなります。

建物の契約金額 600 万円（30%）~ 1,000 万円（50%）

家財の契約金額 300 万円（30%）~ 500 万円（50%）

Q 5 : <からだの保険> 海外旅行傷害保険の概要

海外旅行傷害保険の補償期間は、いつからいつまでなのか。

A :

海外旅行傷害保険では、単に海外旅行中（海外にいる間）だけではなく、旅行を目的として住居を出発してから、旅行を終えて住居に帰着するまでが補償期間となっています。また、留学や駐在などを目的とした海外滞在の場合には、補償期間を長期に設定することも可能です。

以 上